

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini banyak sekali jasa kesehatan yang berkembang terutama di bidang pelayanan kesehatan. Semakin tingginya permintaan pelayanan jasa kesehatan, rumah sakit semakin meningkat begitu pula dengan perkembangan Palang Merah Indonesia. Rumah sakit melayani semua keluhan penyakit pasien tetapi Palang Merah Indonesia hanya fokus pada pelayanan kesehatan dan sosial bagi masyarakat yaitu unit pelayanan transfusi darah dan donor darah. Kondisi ini tentunya membutuhkan ketanggapan terhadap pelayanan medis. Untuk itu, Palang Merah Indonesia selalu siap membantu para medis untuk menangani keluhan masyarakat.

Dalam Al Qur'an telah dijelaskan tentang anjuran untuk mengatur urusan donor darah. Al Qur'an memang menyatakan bahwa boleh hukumnya untuk donor darah. Akan tetapi, kegiatan donor darah ini tidak membahayakan jiwanya dalam kondisi yang dibutuhkan untuk menolong muslimin yang membutuhkannya. Maka demikian darah termasuk kedalam hal-hal yang diharamkan untuk memakannya. Darah tidak boleh atau haram untuk diperjual belikan. Adapun orang-orang yang membeli darah karena terpaksa dan dalam kondisi kritis maka dosannya ditanggung oleh yang menjual darah itu sendiri.

Pada dasarnya semua ilmu baik didunia maupun di akhirat dan itu telah diatur dalam Al Qur'an. Firman Allah dalam surah Al-Baqarah Ayat 173 yang berbunyi:

أَهْلٌ بِهِ لِيُغَيِّرَ اللَّهُ فَمَنْ اضْطُرَّ غَيْرَ بَاغٍ وَلَا عَادٍ فَلَا إِثْمَ حَرَّمَ عَلَيْكُمُ الْمَيْتَةَ وَالدَّمَ وَلَحْمَ الْخِنزِيرِ وَمَا
إِثْمٌ عَلَيْهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ

Artinya : “ *Sesungguhnya Allah hanya mengharamkan bagimu bangkai, darah, daging babi, dan binatang yang (ketika disembelih) disebut (nama) selain Allah. Tetapi barangsiapa dalam keadaan terpaksa (memakannya) sedang dia tidak menginginkannya dan tidak (pila) melampaui batas, maka tidak ada dosa baginya. Sesungguhnya Allah Maha Pengamoun lagi Maha Penyayang* “ (Q.S Al-Baqarah : 173)

Dalam mewujudkan masyarakat yang sehat secara keseluruhan harus dengan adanya usaha-usaha yang harus dilakukan, salah satu diantaranya mengadakan pelayanan kesehatan. Bagi rakyat Indonesia dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah melalui Palang Merah Indonesia (PMI) yang merupakan unit organisasi perhimpunan nasional di Indonesia yang bergerak dalam bidang sosial kemanusiaan. PMI juga mempunyai tujuh prinsip dasar Gerakan Internasional Palang Merah dan Bulan Sabit Merah yaitu kemanusiaan, kesamaan, kesukarelaan, kemandirian, kesatuan, kenetralan, dan kesemestaan. Sampai saat ini PMI telah berada di 33 PMI Daerah (tingkat provinsi) dan sekitar 408 PMI Cabang (tingkat kota/kabupaten) di seluruh Indonesia.

Di zaman modern, dalam dinamika kegiatan usaha akan semakin keras dan akan semakin meningkat termasuk juga pada layanan kesehatan, Palang Merah Indonesia (PMI). Dengan semakin meningkatnya pendidikan dan situasi perekonomian sosial warga negara maka dengan keperluan dan tuntutan masyarakat bisa memiliki pengaruh semakin mengalami peningkatan juga.

Oleh karena itu, supaya bisa memberikan keperluan serta penuntutan itu tak ada usaha lainnya yang bisa dilaksanakan kecuali dalam zaman modern ini pemikiran para ilmuwan dan praktisi ditujukan terhadap cara pemberian pelayanan yang bermutu.

Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Kotler (2009) ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: Bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Perihal yang wajib diperhatikan untuk memberi pelayanan ialah mendengarkan keluhan dari pelanggan, ini artinya suatu perusahaan wajib melaksanakan komunikasinya pada pelanggan disertai tujuan agar mendapatkan respon baliknya mengenai pendapat pelanggan terhadap sarana dan prasarana yang memiliki keterkaitan terhadap pelayanan yang diberi sebagai kontrol serta pengukuran berhasil atau tidaknya usaha itu.

Suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan pelanggan adalah produk atau jasa yang dapat memberikan sesuatu yang dicari oleh pelanggan sampai pada tingkat yang cukup. Fakta membuktikan bahwa tidak semua pelanggan yang kecewa terhadap keputusan pembelian dengan senang hati menyampaikan keluhannya, artinya meski pelanggan tidak menyampaikan keluhannya berarti bukan otomatis dianggap puas dengan pelayanannya. Kepuasan adalah tanggapan terhadap pemenuhan keinginan pelanggan ini adalah suatu penilaian bahwa fitur produk atau jasa, produk atau layanan itu tersendiri, memberikan tingkat konsumsi yang menyenangkan terkait pemenuhan tersebut (Zeithaml, 2013).

Dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, 2014). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Pelayanan yang baik tidak hanya dilakukan oleh perusahaan yang bergerak dibidang barang saja akan tetapi dibidang jasa juga sangat diperlukan, salah satunya bidang jasa yang menangani masalah jaminan kesehatan misalnya pada Palang Merah Indonesia. Sistem kesehatan yang ada di Indonesia untuk saat ini masih mempunyai berbagai tantangan dan kendala. Terdapat banyak sekali pemerataan pelayanan dan perencanaan kesehatan yang tidak tepat sasaran,

pelaksanaan yang terdesak waktu, kurangnya kesinambungan dan integrasi antar program kesehatan.

Salah satu faktor yang cukup dalam mempengaruhi konsumen adalah sulitnya penyediaan darah pada UTD-PMI, dikarenakan banyak warga yang belum bisa mengerti arti penting donor darah, oleh karenanya supaya warga bisa mengerti arti penting donor darah Palang Merah Indonesia bertugas untuk memberi informasi kegunaan donor darah serta pemberian informasi pada warga tentang cara dan tahapan mulai dari diambilnya darah untuk pendonoran hingga transfusi darah kepada pihak memerlukan.

Dengan habisnya stok donor darah ini, juga membuat ketidakpuasan terhadap konsumen yang membutuhkan darah. Oleh karena itu perlu diketahui mengenai kekurangan-kekurangan yang ada di UTD Palang Merah Indonesia. Guna untuk semakin memperbaiki kualitas pelayanan baik untuk pendonor darah maupun kepada yang membutuhkan.

Berdasarkan uraian diatas bahwa pada kenyataannya sistem faktor Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati tersebut dapat mempunyai peranan yang penting dalam menciptakan Kepuasan Pelanggan, maka dalam penelitian ini diberi judul “Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pendonor Darah di Palang Merah Indonesia Cabang Sleman). Jenis penelitian ini merupakan jenis replikasi ekstensi dari penelitian Rolando Jacobis

(2013) yang berjudul faktor-faktor kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta jamkesmas di blu rsup prof.dr.r.d. kandou manado.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang dibagi menjadi berikut ini:

1. Apakah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati di Palang Merah Indonesia Cabang Sleman secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah bukti fisik di Palang Merah Indonesia Cabang Sleman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah kehandalan di Palang Merah Indonesia Cabang Sleman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah daya tanggap di Palang Merah Indonesia Cabang Sleman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
5. Apakah jaminan di Palang Merah Indonesia Cabang Sleman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
6. Apakah empati di Palang Merah Indonesia Cabang Sleman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sebuah arahan yang menjadi pedoman pada setiap penelitian untuk menemukan jawaban atas permasalahan penelitian yang dirumuskan. Berikut adalah tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati di Palang Merah Indonesia Cabang Sleman secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Menganalisis pengaruh bukti fisik di Palang Merah Indonesia Cabang Sleman terhadap kepuasan pelanggan.
3. Menganalisis pengaruh kehandalan di Palang Merah Indonesia Cabang Sleman terhadap kepuasan pelanggan.
4. Menganalisis daya tanggap di Palang Merah Indonesia Cabang Sleman terhadap kepuasan pelanggan.
5. Menganalisis jaminan di Palang Merah Indonesia Cabang Sleman terhadap kepuasan pelanggan.
6. Menganalisis empati di Palang Merah Indonesia Cabang Sleman terhadap kepuasan pelanggan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak yang terkait, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkenaan dengan masalah kualitas pelayanan jasa sebagai antecedent bagi kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Palang Merah Indonesia

Manfaat penelitian ini bagi PMI adalah sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi kualitas pelayanan jasa mengenai kepuasan dan kinerja terhadap pasien, terutama pemimpin harus memperhatikan hal-hal atau atribut apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan agar mereka merasa puas.

b) Bagi Konsumen

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan serta pandangan bagi konsumen bagaimana mengukur tingkat kepuasan pelayanan mereka dari berbagai variabel tersebut.